

# Propuesta metodológica para el análisis de la calidad de un servicio de bibliobús

Jonathan Nicolás-Garrido  
*Odilo*

María José Baños-Moreno  
*Odilo*

## Resumen

Los estudios de usuarios de bibliotecas, orientados a la medición del grado de satisfacción de estos usuarios en cuanto a los servicios ofertados, han venido aplicándose durante décadas. Uno de estos servicios, quizás menos analizado, es precisamente el de bibliobús. Éste atiende las necesidades de lectura, estudio y acceso a la información de los núcleos de población de determinado territorio que, por diversas razones, carecen de un servicio bibliotecario estable.

Con el propósito de conocer el perfil de los usuarios que utilizan este servicio, así como su impacto y el grado de satisfacción en relación con el mismo se propone una metodología de análisis de la percepción de la calidad del servicio de bibliobús, extensible a cualquier zona geográfica, que tiene como objetivos:

- (1) identificar y describir las características de los usuarios del servicio de bibliobús de un territorio en un periodo definido;
- (2) formular propuestas de actuación y mejora mediante la identificación de las necesidades y demandas de los usuarios, de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio de usuarios.

La metodología propuesta se definió a partir de los siguientes elementos: en primer lugar, una revisión bibliográfica del estado de la cuestión, basado en dos aspectos: la visión actual del servicio de bibliobús y los modelos teóricos o normativos, como los de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios (IFLA) y de la Asociación de Profesionales de Bibliotecas Móviles (ACLEBIM); a continuación, se aplicaron técnicas de recogida de datos cuantitativos de fuentes estadísticas generales de carácter social y demográfico y de las estadísticas de bibliotecas a nivel local, regional y estatal para el análisis de esta información; finalmente, se emplearon métodos cualitativos de obtención de información, como el cuestionario a los usuarios (entrevista con el personal responsable del servicio, elección de la técnica de recogida de datos a utilizar, elección de la muestra, etc.).

El resultado es un cuestionario. Para ello, se ha elegido un método directo de recogida de datos, como es la encuesta y se ha llevado a cabo a través de un cuestionario con preguntas cerradas y una abierta, presentadas y redactadas para guiar al usuario desde el principio hasta el final.

En trabajos futuros, esta metodología será aplicada a un caso de uso, como es el análisis de la calidad del servicio de bibliobús en la Región de Murcia, que lleva implantado en este territorio más de cuarenta años.

**Palabras clave:** Biblioteca móvil; Bibliobús; Evaluación de servicios bibliotecarios; Estudios de usuarios; Satisfacción de usuarios

## Resumo

Os estudos de usuários de bibliotecas, focados na medição do grau de satisfação dos usuários em relação com os serviços oferecidos, têm sido aplicados durante décadas. Um desses serviços, talvez menos analisado, é justamente o serviço de bibliotecas móveis. Este atende às necessidades de leitura, estudo e acesso à informação dos núcleos populacionais de um determinado território que, por motivos diversos, carece de um serviço bibliotecário estável.

Com o objetivo de conhecer o perfil dos usuários que utilizam este serviço, bem como seu impacto e o grau de satisfação em relação ao mesmo, é proposta uma metodologia de análise da percepção da qualidade do serviço de bibliocarros, que pode ser estendida a qualquer área geográfica, e visa:

(1) identificar e descrever as características dos usuários do serviço de bibliotecas móveis em um território em um período definido;

(2) formular propostas de ação e melhoria, identificando as necessidades e demandas dos usuários, de acordo com os resultados obtidos no estudo do usuário.

A metodologia proposta foi definida com base nos seguintes elementos: primeiro, uma revisão bibliográfica sobre o estado da questão, a partir de dois aspectos: a visão atual do serviço de bibliocarro e os modelos teóricos ou normativos, como os da International Federation of Library Associations (IFLA) e da Association of Mobile Library Professionals (ACLEBIM); Depois, foram aplicadas técnicas de coleta de dados quantitativos a partir de fontes estatísticas gerais de natureza social e demográfica e de estatísticas de bibliotecas em nível local, regional e estadual para a análise dessas informações; por fim, foram utilizados métodos qualitativos de obtenção de informações, como o questionário do usuário (entrevista com o pessoal responsável pelo serviço, escolha da técnica de coleta de dados a ser utilizada, escolha da amostra, etc.).

O resultado é um questionário. Para isso, optou-se por um método direto de coleta de dados, como o survey, e foi realizado por meio de um questionário com questões fechadas mais uma questão aberta, apresentado e escrito para orientar o usuário do início ao fim.

Em trabalhos futuros, esta metodologia será aplicada a um caso de uso, como é o caso da análise da qualidade do serviço de bibliotecas móveis na Região de Múrcia, que está implementado neste território há mais de quarenta anos.

**Palavras chave:** Biblioteca móvel; Bibliocarro; Evacuação de serviços bibliotecários; Estudos de usuários; Satisfação de usuários

## Abstract

Studies about the level of satisfaction of library users in regard to the services offered by libraries have been carried out for decades. Nevertheless, the library bus is a service that has not yet been studied profusely. This mobile service caters for the reading, study, and information access needs of population centres which, due to different reasons, do not have a permanent library service.

With the aim of examining the profile of the users of this service, together with its impact and the users' level of satisfaction, we propose a methodology of analysis which is able to capture the users' perception of the quality of the library bus service. Importantly, our methodology is applicable to any geographical area. Accordingly, the goals of the present study are the following:

- (1) to identify and describe the characteristics of the library bus users in a specific region and time period;
- (2) to formulate proposals of intervention and improvement through the identification of the users' needs and demands according to the results of the users' study.

The proposed methodology was defined on the grounds of three elements. First, a bibliographic revision about the state of the arts, which was based on two aspects: the current vision of the library bus service and the theoretical or normative models, such as the one by the International Federation of Library Associations (IFLA) and the Association of Mobile Library Professionals (ACLEBIM, for its initials in Spanish). Second, we applied quantitative data analysis techniques for the collection of social and demographic data, together with statistics on the use of libraries at the local, regional, and national level. Finally, qualitative methods were employed to obtain specific information, namely a user survey (interview with the personnel in charge of the service, selection of the data collection technique, sample selection, etc.).

The result was a survey. The questionnaire was selected as the method for data collection and the survey was implemented through open and closed questions which were presented and formulated to guide the user throughout the process.

Future work might see how this methodology is applied to a practical case, specifically to the quality analysis of a library bus service in the Region of Murcia, a service that has been active in this Spanish autonomous community for more than forty years.

**Keywords:** Mobile library; Public Library service; Questionnaire; Self-administered questionnaire; Library user study

## 1. Introducción

El concepto de biblioteca pública ha evolucionado considerablemente desde la segunda mitad del siglo XX, sobre todo desde la primera versión del Manifiesto de la Unesco de 1949. La biblioteca pública nace para extender el acceso a la lectura, como fruto de la progresiva alfabetización de la población en las sociedades industriales. Con el tiempo, ésta va ampliando sus funciones hasta su concepción como centro de información, educación y cultura, que debe facilitar a sus usuarios todo tipo de datos y conocimientos.

Una muestra de su importancia es Declaración de Lyon (2014), impulsada por la IFLA como documento para posicionar las bibliotecas ante la Agenda 2030 de las Naciones Unidas a partir de 2015. También se percibe su posición estratégica para cualquier administración pública en su función de vertebrar y garantizar el acceso a la cultura para todas las personas que integran la comunidad a la que sirve, como queda recogido en la Constitución Española y en las leyes de bibliotecas desarrolladas por las comunidades autónomas.

La función social de la biblioteca pública, como elemento de oposición a la desigualdad social, tiene un gran abanico de propósitos, desde la mediación cultural, la formación de la ciudadanía crítica, la construcción de vida pública y proyectos colectivos, el fomento del conocimiento, hasta la conservación y recuperación de la memoria (Duque, 2018). En este sentido, informes como “El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: el caso de la Red de Bibliotecas Municipales” (Togores, 2014), muestran la influencia de la biblioteca pública sobre cuatro ejes: el cultural, el social, el económico y el educativo. De hecho, “las bibliotecas públicas son el servicio público mejor valorado en muchas ciudades españolas” (Gómez Yáñez, 2014).

En el esfuerzo para que la biblioteca pública llegue a la totalidad de la población, atendiendo cada uno de los ejes indicados antes, tienen un papel primordial los servicios de extensión bibliotecaria, que conforman así un sistema bibliotecario más amplio (Soto, 2001). Uno de estos servicios es el de bibliobús. Éste cubre esas necesidades de lectura, estudio y acceso a la información de los núcleos de población de determinado territorio que, por diversas razones, carecen de un servicio bibliotecario estable.

Existen distintas definiciones de qué es un bibliobús, algunas de ellas recogidas por Santos de Paz (2010). En general, como la autora destaca, hay elementos en común en gran parte de esas definiciones, como: la existencia de un vehículo y, por tanto, un carácter móvil, colecciones de recursos, personal bibliotecario y, sobre todo una voluntad de extender los servicios de una biblioteca a lugares alejados de su área de actuación más próxima.

Como veremos, uno de los servicios quizás menos analizado por los estudios de usuarios es precisamente el de bibliobús. En este sentido, este trabajo tiene como **propósito** el conocer el perfil de los usuarios que utilizan este servicio, así como su impacto y el grado de satisfacción en relación con el mismo se propone una metodología de análisis de la percepción de la calidad del servicio de bibliobús, extensible a cualquier zona geográfica.

Con esta propuesta, se pretende (1) poder identificar y describir las características de los usuarios del servicio de la biblioteca móvil de un territorio en un periodo definido y, concretamente:

- Identificar las características sociodemográficas de los usuarios: edad, sexo, estudios, etc.
- Conocer el uso de los servicios de bibliobús.

- Conocer el grado de valoración de la colección.
- Conocer el grado de satisfacción general de los servicios, instalaciones, horario y personal del bibliobús.

Por otro lado, en función de los resultados obtenidos, la aplicación de la metodología propuesta también permitirá (2) formular propuestas de actuación y mejora en el servicio de bibliobús analizado, mediante la identificación de las necesidades y demandas de los usuarios, de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio de usuarios.

## 2. Los estudios de usuarios especializados en el servicio de bibliobús

Los estudios de usuarios de bibliotecas, orientados a la medición del grado de satisfacción de estos usuarios en cuanto a los servicios ofertados, han venido aplicándose durante décadas, siendo éste un proceso dinámico con proyección de futuro. Por otro lado, las bibliotecas se han visto sometidas a presiones como la disminución de recursos económicos y humanos (ver Hernández, García-Díaz et. al., 2014 para el caso de la Región de Murcia), la aparición de nuevas tecnologías a las que no se han podido adaptar como consecuencia de lo anterior, o la aparición de nuevas necesidades de la comunidad de usuarios.

A nuestro entender, para conocer la percepción que se tiene de la biblioteca por su comunidad de usuarios y conocer esta misma comunidad o conocer el impacto de esas presiones en los servicios ofertados, es necesario responder a preguntas como: ¿qué esperan los usuarios de la biblioteca? ¿qué información necesitan? ¿a qué comunidad presta servicio? Para encontrar respuestas útiles a las cuestiones planteadas existen los denominados estudios de usuarios de bibliotecas.

Así, Sanz Casado (1994) define los estudios de usuarios como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos -principalmente los estadísticos- a su consumo de información.

Según González Teruel (2005), el estudio de los usuarios de la información constituye un conjunto de métodos de investigación cuyos resultados permitan planificar y mejorar los sistemas de información. En general, la observación del usuario ofrece una herramienta de gran valor para tomar decisiones tanto desde el punto de vista de la gestión de las unidades de información como desde la perspectiva del bibliotecario o documentalista que día a día atiende sus peticiones.

Para Lozano Díaz (2006), las encuestas de satisfacción son el instrumento para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos y de los usuarios directos con los servicios de la biblioteca. Las encuestas deben servir para poder dar una respuesta adecuada a las necesidades y expectativas que se detectan.

Como vemos, los resultados de aplicar un estudio de estas características son beneficiosos para la identificación de las necesidades de los usuarios y mejorar los servicios de la biblioteca. Si nos centramos en los estudios de usuarios de bibliobús realizados en España, estos son escasos y ciertamente desfasados ya que el trabajo más actual tiene más de siete años. Se muestra a continuación los estudios identificados:

Autor/a	Estudio	Año
Sánchez García, María Isabel	Yo amo el Bibliobús. Evaluación del impacto del servicio en los usuarios	2013
Martín Oñate, Antonio	Consideraciones sobre el servicio de bibliobuses dentro de un sistema de lectura pública	2010

Arroyo, Óscar; Treviño, Modesto	Bibliobuses para el siglo XXI: modelos de desarrollo y gestión de servicios bibliotecarios móviles en España	2005
Mateos Vara, Ana Isabel; Soto Arranz, Roberto	Propuesta de indicadores de rendimiento para Bibliotecas Móviles	2001
Soto Arranz, Roberto	La biblioteca móvil	
Trabal, Carme; Vila, Núria	Los bibliobuses: un servicio para el acceso a la sociedad de la información, la cultura y el ocio en áreas rurales	1999

*Tabla 1. Estudios de usuarios publicados en España*

En general, en estos estudios se concluye la importancia del bibliobús como unidad de información que facilita el acceso a la educación y a la cultura en núcleos de población a los que se llega únicamente por estos servicios de extensión bibliotecaria. Además, se destacan algunos asuntos conceptuales realizando un acercamiento teórico-conceptual abordándolo en alguna de sus partes y que sirven para entender qué es un estudio de usuarios de bibliobús y con qué finalidad se realiza.

De este modo, no cabe duda que el estudio de usuarios de bibliobús ayuda a conocer el grado de satisfacción general, el comportamiento y las necesidades de información, y todo lo relacionado con los propósitos del servicio de bibliobús, para que de esta manera se pueda planear y proyectar servicios que respondan a requerimientos de información.

Por supuesto, existen otros trabajos más generales que incluyen cuestiones relacionadas con el servicio de bibliobús, como el realizado por la Biblioteca Regional de Murcia (2010), que permitió conocer la tipología de usuarios, sus opiniones sobre la prestación de los servicios y sus expectativas con relación a los mismos. Sin embargo, creemos que, dado el tiempo transcurrido desde el último estudio de usuarios centrado en el servicio de bibliobús, era necesaria esta propuesta que presentamos.

Mas allá de los estudios de usuarios, existen otras publicaciones que proporcionan herramientas para una mejor implantación del servicio de bibliobús, así como documentos que ofrecen datos estadísticos sobre el estado del servicio en España. Por su circunscripción geográfica, la Región de Murcia, el mismo territorio sobre el que se aplicará más adelante esta propuesta metodológica, merece la pena destacar los siguientes:

(1) El servicio de bibliobús de la Comunidad Autónoma de Murcia: situación actual y expectativas de futuro, de Diego Sanmartín Martínez (2006);

(2) El servicio de bibliobús en la Región de Murcia: dos décadas de compromiso con la igualdad de acceso a la lectura y la información, de Ángel Martínez Peñalver y Antonio Martínez Martínez (2004).

Los citados estudios, son una herramienta útil que ofrecen informaciones procedentes de la evaluación de los servicios para un conocimiento objetivo que pretenden dar cuenta de cómo crece, funciona y sirve a los ciudadanos, y promueve y estimula la evaluación sobre la prestación de los servicios ofrecidos, la oferta de materiales, caracterizando el perfil sociodemográfico y sus expectativas en relación a los mismos permitiendo así conocer el panorama evolutivo del servicio de bibliobús en la Región de Murcia.

### **3. Metodología propuesta**

Para la realización de este trabajo, se ha aplicado una metodología que combina diferentes procesos, que comienza con una revisión bibliográfica y culmina con la elaboración de una encuesta a usuarios del servicio de bibliobús.

Así, en primer lugar, se ha realizado una revisión bibliográfica, con el fin de conocer el estado de la cuestión sobre los principales asuntos relacionados con este estudio: estudios de usuarios sobre servicios de bibliobuses.

A continuación, se evalúan las leyes específicas sobre bibliotecas en el ámbito que aplica, en este caso, la Región de Murcia. Según la *Ley 7/1990, de 11 de abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia* es competencia de la comunidad autónoma proporcionar a la población el acceso a bibliotecas de su titularidad, con todo lo que eso conlleva. Además, desde la promulgación de la *Ley 6/1988, de 25 de agosto, de Régimen Local de la Región de Murcia* el servicio bibliotecario es obligatorio en aquellas poblaciones que superen los 5.000 habitantes, y delega en los ayuntamientos de menos de 5.000 habitantes el acceso a los servicios bibliotecarios básicos. En ningún momento, hace referencia a cómo solucionar el acceso a los servicios bibliotecarios a la población de los municipios de menos de 5.000 habitantes, como tampoco se contemplan ni definen los servicios bibliotecarios móviles.

En cuanto a los datos cuantitativos, se analizaron diversas fuentes estadísticas, de carácter social y demográfico:

- Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). Municipios en cifras [en línea]. [Consulta: 17-08-2020]. Disponible en: <https://econet.carm.es/web/crem/municipios-en-cifras>
- Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). Estructura de la población e indicadores demográficos. Censos de población. Población según municipios y edad, por sexo [en línea]. [Consultado: 17-08-2020]. Disponible en: [http://econet.carm.es/inicio/-/crem/sicrem/PU1124/sec4\\_c1.html](http://econet.carm.es/inicio/-/crem/sicrem/PU1124/sec4_c1.html)
- Instituto Nacional de Estadística (INE). Demografía y población. Padrón. Población por municipios [en línea]. [Consulta: 17-08-2020]. Disponible: [http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/categoria.htm?c=Estadistica\\_P&cid=1254734710990](http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/categoria.htm?c=Estadistica_P&cid=1254734710990)
- INEbase. Nomenclátor: Población del Padrón Continuo por Unidad Poblacional [en línea]. [Consulta: 17-08-2020]. Disponible en: <https://www.ine.es/nomen2/index.do>
- Ministerio de Cultura y Deporte. Anuario de Estadísticas Culturales 2019 [en línea]. [Consulta: 17-08-2020]. Disponible en: <https://es.calameo.com/read/0000753351cd7416c7edb>
- Ministerio de Cultura y Deporte. CULTURAbase. Base de Datos de estadísticas culturales. Estadística de Bibliotecas [en línea]. [Consultado: 17-08-2020]. Disponible en: <https://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano/estadisticas/cultura/mc/culturabase/bibliotecas/resultados-bibliotecas.html>

principalmente; así como estadísticas especializadas en el ámbito bibliotecario a nivel local, regional y estatal, tales como:

- Ministerio de Cultura y Deporte. Bibliotecas públicas españolas en cifras [en línea]. [Consulta: 23-09-2020]. Disponible en: <http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>
- INEbase. Sociedad. Educación y cultura. Estadística de bibliotecas [en línea]. [Consulta: 17-08-2020]. Disponible en: [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176768&menu=ultiDatos&idp=1254735573113](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176768&menu=ultiDatos&idp=1254735573113)
- Ministerio de Cultura y Deporte. Anuario de Estadísticas Culturales [en línea]. [Consulta: 23-09-2020]. Disponible en: <https://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano/estadisticas/cultura/mc/naec/portada.html>
- Ministerio de Cultura y Deporte. Bibliotecas públicas españolas en cifras [en línea]. [Consulta: 17-08-2020]. Disponible en: <http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>
- Ministerio de Cultura y Deporte. Observatorio de la Lectura y el Libro. Estudios e informes [en línea]. [Consulta: 17-08-2020]. Disponible en: <https://fomentodelalectura.culturaydeporte.gob.es/observatorio.html>
- Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia. Directorio de Bibliotecas [en línea]. [Consulta: 17-08-2020]. Disponible en: <http://www.redbibliotecas.carm.es/RedBibliotecas/faces/rb-directorio-bibliotecas>

En base a los datos analizados previamente, se selecciona un método directo de recogida de datos como es la encuesta. De esta forma, se ha preparado un cuestionario, que permite aplicar un estudio de usuarios sobre un servicio de bibliobuses:

(1) Elección de la técnica a utilizar: para elaborar el/este estudio se ha elegido un método directo de recogida de datos, como es la encuesta y se ha llevado a cabo a través de un cuestionario.

(2) Diseño del cuestionario: se ha elegido un cuestionario estructurado (véase Anexo I) con un total de ¿? Preguntas cerradas y una abierta, presentadas y redactadas con un orden definido para guiar al usuario desde el principio hasta el final.

Para la obtención de los datos se han utilizado los siguientes tipos de preguntas:

(1) Preguntas cerradas con diferentes tipos de respuesta:

- Excluyente: sólo se puede contestar una opción entre las que se ofrecen;
- Múltiple: la alternativa de respuesta para la pregunta puede ser más de una;
- Valoración según la escala de Likert: con ellas obtenemos el grado de satisfacción del usuario medido del 1, que indica el mayor grado de insatisfacción, al 5, el máximo de satisfacción;



(2) Pregunta abierta: aunque es más difícil la tabulación de la respuesta, se ha utilizado este tipo de pregunta con el fin de que el usuario se sintiera libre de expresar su opinión acerca de los temas en los que pudieran detectar deficiencias, como son los relacionados con la colección, los servicios y las instalaciones;

(3) Elección de la muestra: la elección de la muestra ha sido al azar, ya que nos interesa la opinión de todos los grupos de usuarios (adultos, infantiles, juveniles, jubilados, etc.);

(4) Recogida de datos: se realizará durante un periodo de un mes. Los cuestionarios serán depositados junto al mostrador de préstamo, bajo la supervisión del responsable del bibliobús, dónde serán recogidos por los usuarios y devueltos una vez cumplimentados.

(5) Organización y tabulación de los datos: se introducirán los datos en una hoja de cálculo, en las columnas cada una de las variables a estudiar y en las filas, los valores de las respuestas. En el caso de las respuestas múltiples se estudiarán las variables teniendo en cuenta el número de respuestas obtenidas. En la pregunta abierta se analizará el contenido de la respuesta. Con todos los datos introducidos, se representarán los resultados a través de gráficos de sectores o barras.

(6) Análisis de los datos: se valorarán las respuestas de forma individual y luego se comprobarán unas preguntas con otras. A final, se relacionarán todas las preguntas para ofrecer conclusiones globales.

#### 4. Resultados

Como resultado de aplicar la metodología anterior, se ha obtenido un cuestionario compuesto por 20 preguntas: 7 preguntas de tipo sociodemográfico, que permiten conocer las características sociodemográficas del usuario del servicio de bibliobús (edad, sexo, estudios, etc.); 13 preguntas especializadas en el conocimiento y utilización del servicio de bibliobús; 1 pregunta adicional para saber si el usuario conoce dos servicios en línea ofertados en diferentes redes de bibliotecas en el país, e-biblio y e-film.

Si nos centramos en las preguntas especializadas en el servicio de bibliobús, el cuestionario se encuentra estructurado en seis bloques a través de un cuestionario estructurado (véase Anexo I) con preguntas presentadas y redactadas con un orden definido para guiar al usuario desde el principio hasta el final y que recoge cuestiones relativas a:

Bloque	Área	Cuestiones
<b>Bloque 1</b>	<b>El perfil de los usuarios:</b> en función de las distintas variables sociodemográficas utilizadas permite conocer el perfil del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• usuarios según sexo y edad;</li> <li>• usuarios según el nivel de estudios finalizados y ocupación;</li> <li>• usuarios según el hábitat;</li> <li>• lenguas de lectura habitual;</li> </ul>
<b>Bloque 2</b>	<b>La relación de los usuarios con el bibliobús:</b> permite conocer los distintos aspectos de la relación con el servicio de bibliobús por parte de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• frecuencia de visita al bibliobús;</li> <li>• uso de otras bibliotecas;</li> <li>• canales de conocimiento del bibliobús;</li> </ul>
<b>Bloque 3</b>	<b>Imagen del bibliobús:</b> este tipo de valoración pretende obtener información acerca de la imagen, el papel y las expectativas del servicio de bibliobús y que afectan notablemente en el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• el papel que debe desempeñar y desempeña la biblioteca;</li> <li>• visibilidad de las administraciones responsables;</li> </ul>
<b>Bloque 4</b>	<b>El uso del bibliobús:</b> pretende recoger información sobre los motivos por los que los usuarios acuden al servicio y que se sintetizan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• motivos por los que acude al bibliobús;</li> <li>• actividades que realizan los usuarios en sus visitas;</li> </ul>

	en tres funciones básicas la formación, la información y el ocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conocimiento y uso de ciertos servicios bibliotecarios;</li> <li>• conocimiento y uso de la página web de la biblioteca;</li> </ul>
<b>Bloque 5</b>	<b>Valoración de los recursos y servicios del bibliobús:</b> para medir el impacto y el nivel de uso del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valoración del servicio de préstamo;</li> <li>• el acceso a los libros y materiales de la biblioteca;</li> <li>• valoración de los recursos de información disponibles;</li> <li>• materiales que los usuarios echan en falta;</li> <li>• opinión sobre el horario y las instalaciones;</li> <li>• opinión sobre el personal;</li> </ul>
<b>Bloque 6</b>	<b>Valoración global de bibliobús:</b> pregunta final abierta en que se les invitaba a mencionar o proponer lo que consideran oportuno sobre el servicio prestado por la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se ha utilizado este tipo de pregunta con el fin de que el encuestado se sintiera libre para expresar su opinión, ampliar información o matizar alguna de las cuestiones anteriores.</li> </ul>

*Tabla 2. Bloques evaluados en el cuestionario a usuarios*

Finalmente, se aplicarán métodos reflexivos y comparativos para la formulación de propuestas que nos permita el análisis de los datos y la obtención de resultados. Para la tabulación de los datos, se utilizará el software Microsoft Office Excel 2019, donde se introducen los datos en una hoja de cálculo, en las columnas, cada una de las variables a estudiar y en las filas, los valores de las respuestas que permita así la elaboración de tablas y gráficos para la presentación de los resultados.

Para la pregunta de carácter abierto se ha analizará y clasificará cada una de las respuestas, se valorarán las preguntas de forma individual para posteriormente hacer un balance de aquellos ítems a mejorar y poder llevar a cabo las propuestas de mejora conforme a las demandas y necesidades latentes tras el análisis de las encuestas.

## 5. Conclusiones y trabajos futuros

Este trabajo se lleva a cabo después de analizar los estudios de usuarios aplicados en los últimos años en nuestro país y, particularmente, en la Región de Murcia. Como se ha observado a lo largo del documento, dichos estudios no abundan y tampoco se han realizado con una frecuencia suficiente que permita evaluar la evolución de los servicios de bibliobús, ni en España ni en la Región de Murcia.

El siguiente trabajo, como parece evidente, es la aplicación de esta metodología para conocer cómo se percibe la calidad de este servicio especializado por los usuarios del bibliobús de la Región de Murcia, que lleva implantado en este territorio más de cuarenta años. Por este motivo, algunas de las preguntas formuladas se centran en este caso de uso. Sin embargo, este cuestionario de análisis de la percepción de la calidad de un servicio de bibliobús, puede aplicarse sobre una muestra de lectores de cualquier ámbito geográfico con ligeros ajustes a la realidad del servicio correspondiente. A este respecto, es conveniente tener en cuenta que la situación actual internacional, con una paralización parcial de muchas actividades, incluyendo las propias de las bibliotecas, no es posible aplicar este cuestionario ya que no se están ofertando muchos servicios de bibliobús, incluyendo el de la Región de Murcia. Creemos que esto puede afectar negativamente a la percepción de la calidad del servicio y, por tanto, a los resultados de aplicar este cuestionario.

## 6. Referencias

- ARROYO ORTEGA, Óscar; TRIVIÑO BLASCO, Modesto (2005). "Bibliobuses para el siglo XXI: modelos de desarrollo y gestión de servicios bibliotecarios móviles en España". *Educación y biblioteca*, año 17, n.º 146, pp. 83-90. <[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/119157/EB17\\_N146\\_P83-91.pdf?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/119157/EB17_N146_P83-91.pdf?sequence=1)>.
- Asociación Española de Normalización y Certificación (2014). *UNE-EN ISO 2789: información y documentación. Estadísticas internacionales de bibliotecas*. Madrid: AENOR.
- Biblioteca Regional de Murcia (2010). "Encuesta de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Regional de Murcia". Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas: Consejería de Cultura y Turismo. 51 p. <[https://estaticocultura.carm.es/wbr/home/FIC20101203\\_051230.pdf](https://estaticocultura.carm.es/wbr/home/FIC20101203_051230.pdf)>.
- DUQUE CARDONA, Natalia; MAZÓN ZULUET, Viviana (2018). "Bibliotecas y desigualdad social: Explorando el estado del arte". *Anales de Documentación*, Vol. 21, n.º. 1. <<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/289021>>.
- GÓMEZ YÁÑEZ. *Estudio FESABID. El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas. Informe de resultados*. Madrid: FESABID, 2014
- GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.
- HERNÁNDEZ PÉREZ, Patricio; GARCÍA-DÍAZ, Isabel; BAÑOS-MORENO, María José; PALAZÓN CEBRIÁN, Alana; MARGALEF, Juan-Miguel. *Quiebra y crisis de modelo de la política de cultura en la Región de Murcia*. En: El otro estado de la Región: informe 2014. Murcia: Foro Ciudadano de la Región de Murcia, 2014
- IFLA. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1998, 92 p.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 7/1990, de 11 de abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia.
- LOZANO DÍAZ, Roser (2006). *La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandopersonas*. Gijón: Trea.
- MARTÍN OÑATE, Antonio (1990). "Consideraciones sobre el servicio de bibliobuses dentro de un sistema de lectura pública". *El libro andaluz*, nº 2, pp. 28-33.
- Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública. París: Unesco: 1949.
- Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública. París: Unesco, 1994.
- MATEOS VARA, Ana Isabel; SOTO ARRANZ, Roberto (2005). "Propuesta de indicadores de rendimiento para bibliotecas móviles". II Congreso de Bibliotecas Móviles: Barcelona, 21-22 de octubre de 2005. 43 p. <<https://bibliobuses.com/wp-content/uploads/documentos/IndicadoresDOC.pdf>>.
- PESTELL, Robert. *Lineamientos sobre bibliotecas móviles*. La Haya: IFLA Headquarters. 100, 8 p. (IFLA professional reports; 30).
- PEÑALVER MARTÍNEZ, Ángel; MARTÍNEZ MARTÍNEZ, Antonio (2004). "El servicio de bibliobús en la Región de Murcia: dos décadas de compromiso con la igualdad de acceso a la lectura y la información". *Anales de documentación*, vol. 7, pp. 215-230. <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1611>>.
- SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide, 1994.

- SANTOS DE PAZ, Lourdes (2002). "Algunas cuestiones sobre la biblioteca móvil". *I Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles: San Ildefonso, Segovia, 18-20 de octubre de 2002*. 7 pp. <<https://bibliobuses.com/documentos/lourdessantos.pdf>>.
- SANTOS DE PAZ, Lourdes (2003). "Reflexiones sobre la biblioteca móvil". *Boletín de la AABADOM*, vol. 14, nº1, pp. 56-59. <[https://aabadom.files.wordpress.com/2009/10/70\\_0.pdf](https://aabadom.files.wordpress.com/2009/10/70_0.pdf)>.
- SANMARTÍN MARTÍNEZ, Diego (2006). "El servicio de bibliobús de la Comunidad Autónoma de Murcia: situación actual y expectativas de futuro". *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: Murcia, 29-30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006*, pp. 337-344. <[http://travesia.mcu.es/portallnb/jspui/bitstream/10421/686/1/com\\_346.pdf](http://travesia.mcu.es/portallnb/jspui/bitstream/10421/686/1/com_346.pdf)>.
- SANTOS DE PAZ, Lourdes (2010). "El bibliobús: vehículo de información". *Revista general de información y documentación*, Vol. 20, pp. 267-279. <<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID1010110267A>>.
- SÁNCHEZ GARCÍA, María Isabel (2013). "Yo amo el bibliobús: evaluación del impacto del servicio en los usuario". *VI Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles: Burgos, 18-20 de octubre de 2013*. [10] p. <<https://bibliobuses.com/documentos/Yo%20amo%20el%20bibliobus.pdf>>.
- SOTO ARRANZ, Roberto (coord.); CRESPO GONZÁLEZ, José; CUENCA SÁEZ, Juana; GRANDE SÁNCHEZ, Faustino; [et al.] (2001). *La biblioteca móvil*. Gijón: Trea. 117 p. (Biblioteconomía y administración cultural; 49). ISBN 87-9704-016-3.
- SOTO ARRANZ, Roberto (2011). «Consejos prácticos para que un bibliobús funcione». *g+c: revista de gestión y cultura*, n.º 10 (marzo-abril), pp. 71-77. <<https://bibliobuses.com/documentos/Consejospracticos.pdf>>.
- TRABAL BENÍTEZ, Carme; VILÀ, Núria (1999). "Los bibliobuses: un servicio básico para el acceso a la sociedad de la información, la cultura y el ocio en áreas rurales". *Educación y biblioteca*, año 11, n.º 107, pp. 48-50. <[https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/115484/EB11\\_N107\\_P48-50.pdf;jsessionid=680139FF54025C2A4020A52B039939AD?sequence=1](https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/115484/EB11_N107_P48-50.pdf;jsessionid=680139FF54025C2A4020A52B039939AD?sequence=1)>.
- TOGORES MARTÍNEZ, Rosa (2014). "El valor de les biblioteques públiques en la societat: el cas de la Xarxa de Biblioteques Minicipals". *Gerencia de Serveis de Biblioteques: Diputació de Barcelona*. <<https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/El+valor+de+les+biblioteques+p%c3%bablique+s+en+la+societat+E-LLIBRE.pdf/47985f87-05a6-4551-a9d9-53e17329fd9d>>.

## ANEXO I. Cuestionario sobre el servicio de bibliobús en la Región de Murcia

### Cuestionario sobre el servicio de bibliobús en la Región de Murcia

Este estudio se centra en conocer las opiniones y actitudes de los usuarios del servicio de bibliobús de la Región de Murcia. Su opinión es muy importante, por lo que agradecemos su colaboración. Muchas gracias.

**Marque con una X la casilla que corresponda y/o complete con texto**

#### Unas preguntas sobre usted

A. Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer

B. Edad: \_\_\_ años

C. Nivel de estudios finalizados:

☐ Ninguno ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Bachillerato ☐ Grado Universitario ☐ Postgrado ☐ Doctorado

D. Ocupación actual:

☐ Estudiante ☐ Trabajador ☐ Desempleado ☐ Servicio doméstico ☐ Jubilado

E. ¿En qué lenguas suele leer habitualmente?: \_\_\_\_\_

F. Anote el código postal de su domicilio: \_ \_ \_ \_ \_

G. ¿De qué línea de bibliobús es usuario?

☐ Bibliobús A ☐ Bibliobús B ☐ Bibliobús C ☐ Bibliobús D ☐ Bibliobús E

#### Preguntas en relación con el uso del bibliobús

1. ¿Con qué frecuencia visita el bibliobús?

☐ Al menos 1 vez cada 15 días ☐ Al menos 1 vez al mes

2. ¿Cómo supo de la existencia del bibliobús?

☐ Amigos/Familiares ☐ Redes sociales ☐ Una biblioteca ☐ Información municipal ☐ Visita escolar ☐ Otros, ¿cuáles?: \_\_\_\_\_

3. ¿Visita alguna otra biblioteca además del propio bibliobús?

☐ Sí ☐ No

4. En caso afirmativo ¿qué tipo de biblioteca?

☐ Biblioteca municipal ☐ Biblioteca de centro educativo ☐ Biblioteca universitaria

5. ¿Sabe de qué institución depende el bibliobús?

☐ Ministerio de Cultura y Deporte de España  
☐ Consejería de Educación y Cultura de la Región de Murcia  
☐ Ayuntamiento de su localidad  
☐ Biblioteca Regional de Murcia

6. Valore de 0 a 5 (siendo **0 lo menos valorado** y **5 lo más valorado**) las siguientes consideraciones sobre el personal del bibliobús:

	0	1	2	3	4	5
Amabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eficiencia en la solución de demandas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Valore de 0 a 5 (siendo **0 lo menos valorado** y **5 lo más valorado**) los motivos por los que acude al bibliobús:

	0	1	2	3	4	5
Por estudios/formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por ocio/tiempo libre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para informarme/buscar información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros motivos:						

8. ¿Qué hace normalmente en sus visitas al bibliobús? Puntúe de 0 a 5 (siendo **0 lo menos usado** y **5 lo más usado**) los servicios utilizados:

	0	1	2	3	4	5
Préstamo y reserva de documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leer periódicos y/o revistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Navegar por Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros motivos:						

9. ¿Conoce estos otros servicios bibliotecarios? De ellos ¿cuáles ha utilizado alguna vez?

	Conoce	Utiliza
Préstamo interbibliotecario (para obtener documentos que no posea el bibliobús)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de información y referencia (para resolver cualquier consulta de información)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desiderata (para solicitar que el bibliobús adquiera algo que le interese)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios en línea (catálogo, renovación y reserva, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Valore de 0 a 5 (siendo **0 lo menos valorado** y **5 lo más valorado**) la calidad del servicio de bibliobús en cada uno de los siguientes aspectos:

	0	1	2	3	4	5
El préstamo y reserva de documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Número de documentos prestados de forma simultánea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad para hacer renovaciones y reservas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanciones impuestas por el incumplimiento en la devolución de los préstamos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. ¿Conoce la página web de los bibliobuses de la Región de Murcia? ☐ Sí ☐ No

12. En caso afirmativo ¿utiliza esta página? ☐ Sí ☐ No

13. En caso afirmativo ¿cómo valora los servicios ofrecidos en esta página web?

	0	1	2	3	4	5
Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta del catálogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Localizador de rutas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. ¿Cómo localiza los materiales (libros, DVD's, CD's, etc.) en el bibliobús? (es posible marcar más de una opción)

- ☐ Preguntando al personal
- ☐ Directamente en las estanterías y expositores
- ☐ A través del catálogo en línea (OPAC)

15. Valore de 0 a 5 (siendo **0 lo más difícil y 5 lo más fácil**) los distintos recursos del bibliobús:

	0	1	2	3	4	5
Libros (en papel) disponibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e-Reader disponibles (lector de libros electrónicos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DVD's disponibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CD's disponibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revistas disponibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frecuencia de renovación de nuevos libros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frecuencia de renovación de materiales multimedia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Novedades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Además de los servicios ofertados en el servicio de bibliobús ¿utiliza e-Biblio o e-Film? (puede marcar más de una opción)

	Conoce	Utiliza
e-Biblio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e-Film	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. De qué tipo de materiales le parece que no hay suficiente cantidad en el bibliobús? (puede marcar más de una opción)

- |                                       |  |                                     |  |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Novela       | <input type="checkbox"/> Poesía            | <input type="checkbox"/> Ensayo     | <input type="checkbox"/> Teatro          |
| <input type="checkbox"/> Cómic        | <input type="checkbox"/> Biografía         | <input type="checkbox"/> Arte       | <input type="checkbox"/> Enciclopedias   |
| <input type="checkbox"/> Música       | <input type="checkbox"/> Programas         | <input type="checkbox"/> Juegos     | <input type="checkbox"/> Libros técnicos |
| <input type="checkbox"/> Películas    | <input type="checkbox"/> Material infantil | <input type="checkbox"/> Periódicos | <input type="checkbox"/> Revistas        |
| <input type="checkbox"/> Otros: _____ |  |                                     |  |

18. Valore de 0 a 5 (siendo **0 lo menos valorado y 5 lo más valorado**) ¿qué le parecen los siguientes aspectos del bibliobús?

	0	1	2	3	4	5
Horario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rutas, paradas y lugares de estacionamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipamiento del bibliobús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura informática (PC's, impresoras, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de la señalización del bibliobús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Valore de 0 a 5 (siendo **0 lo menos valorado y 5 lo más valorado**) el servicio de bibliobús:

0	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Siéntase libre de realizar cualquier comentario o sugerencia con el ánimo de mejorar el servicio de bibliobús prestado en su localidad:

---



---



---



---



---